ΕΦΗΜΕΡΙΣ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ

ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

ΤΕΥΧΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ **Αρ. Φύλλου 1874**

31 Ιουλίου 2013

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ

ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ

Αριθμ. 687/327 (1)

Κανονισμός περί διαδικασιών επίλυσης διαφορών που αναφύονται μεταξύ των φορέων παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών, μεταξύ αυτών και των χρηστών, καθώς και περί διαδικασιών εξέτασης παραπόνων των χρηστών.

Η ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ (ΕΕΤΤ)

Έχοντας υπόψη:

α). το ν. 4053/2012 «Ρύθμιση λειτουργίας της ταχυδρομικής αγοράς, θεμάτων ηλεκτρονικών επικοινωνιών και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 44/Α΄/07.03.2012), ιδίως τα άρθρα 5 παρ. 1 στ΄ και ιη΄ καθώς και το άρθρο 20 παραγ. 2 αυτού,

β). το ν. 4070/2012 «Ρυθμίσεις Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, Μεταφορών, Δημοσίων Έργων και άλλες διατάξεις (ΦΕΚ 82/Α΄/10.04.2012),

γ). Το Ν. 2251/1994 «Προστασία Καταναλωτών» , (ΦΕΚ 191/Α΄/16.11.1994) όπως ισχύει,

δ). την Ε.Ε.Τ.Τ. ΑΠ. : 375/10/14.02.2006 «Κανονισμός Διαδικασίας Δημόσιας Διαβούλευσης» (ΦΕΚ 314/Β΄/16.03.2006),

ε). την Ε.Ε.Τ.Τ. ΑΠ. : 667/038/04.10.2012, δυνάμει της οποίας διενεργήθηκε Δημόσια Διαβούλευση από την Ε.Ε.Τ.Τ. για τη ρύθμιση των όρων παροχής υπηρεσιών υπό καθεστώς γενικής αδείας, καθώς και τον καθορισμό των διαδικασιών επίλυσης διαφορών μεταξύ φορέων παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών, μεταξύ αυτών και των χρηστών, και για τη ρύθμιση θεμάτων προστασίας των χρηστών, στο διάστημα 10.10.2012 έως και 31.10.2012,

στ). την υπ' αριθμ. 27037/Φ.600/05.04.2013 Εισήγηση της αρμόδιας Υπηρεσίας της Ε.Ε.Τ.Τ.,

ζ). το γεγονός ότι, από τις διατάξεις του παρόντος Κανονισμού δεν επιβαρύνεται, ούτε ο κρατικός προϋπολογισμός, ούτε ο προϋπολογισμός της Ε.Ε.Τ.Τ. και ύστερα από προφορική εισήγηση των Προέδρου και Αντιπροέδρου της Ε.Ε.Τ.Τ. (Μ. Σακκά), αποφασίζει :

Εκδίδει Κανονισμό περί διαδικασιών επίλυσης διαφορών που αναφύονται μεταξύ των φορέων παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών, μεταξύ αυτών και των χρηστών, καθώς και περί διαδικασιών εξέτασης παραπόνων των χρηστών, οι διατάξεις του οποίου έχουν ως ακολούθως:

Άρθρο 1
Σκοπός και Πεδίο εφαρμογής

Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (Ε.Ε.Τ.Τ.) προβαίνει στην εξέταση των παραπόνων των χρηστών, καθώς και στην επίλυση των διαφορών που αναφύονται μεταξύ του Δημοσίου και των ταχυδρομικών επιχειρήσεων, μεταξύ των ταχυδρομικών επιχειρήσεων, καθώς και μεταξύ αυτών και των χρηστών.

Άρθρο 2
Διαδικασία υποβολής καταγγελίας

1. Η Ε.Ε.Τ.Τ. επιλαμβάνεται ύστερα από την υποβολή σχετικής καταγγελίας χρήστη, δημόσιας αρχής ή ταχυδρομικής επιχείρησης.

2. Η καταγγελία αποτυπώνεται σε απλό έγγραφο ή σε ειδικό έντυπο που χορηγείται από την Ε.Ε.Τ.Τ. Πρέπει να περιλαμβάνει το ονοματεπώνυμο, την ιδιότητα, τον αριθμό τηλεφώνου και την ταχυδρομική και ηλεκτρονική διεύθυνση του καταγγέλλοντος. Στο κείμενό της πρέπει να περιγράφεται η παραβατική συμπεριφορά της οποίας ζητείται ο έλεγχος, το χρονικό σημείο, κατά το οποίο περιήλθε σε γνώση του ενδιαφερομένου, η εμπλεκόμενη δημόσια αρχή ή ταχυδρομική επιχείρηση, η τυχόν ανάμειξη δικαστικής ή διοικητικής αρχής, και ο τρόπος με τον οποίο ζητείται η αποκατάστασή της. Η καταγγελία θα πρέπει να υπογράφεται και να χρονολογείται.

3. Στοιχεία που δεν ανταποκρίνονται στον ανωτέρω τύπο εκτιμώνται, ως γενική πληροφόρηση σχετικά με την αγορά και στερούνται των κατωτέρω διαδικαστικών αποτελεσμάτων.

4. Η καταγγελία καταχωρίζεται στο πρωτόκολλο της Ε.Ε.Τ.Τ. Μπορεί να αποστέλλεται και ταχυδρομικώς, με τηλεομοιοτυπία ή ηλεκτρονικώς, στην Ε.Ε.Τ.Τ.

5. Η καταγγελία υποβάλλεται εντός προθεσμίας έξι (6) μηνών, από την ημερομηνία αποστολής του αντικειμένου.

6. Όταν ο καταγγέλλων είναι καταναλωτής, πριν από την υποβολή της καταγγελίας στην Ε.Ε.Τ.Τ., ακολουθεί τη διαδικασία επίλυσης διαφορών που εφαρμόζει η καταγγελλόμενη ταχυδρομική επιχείρηση (Φιλικός Διακανονισμός εντός Χάρτη Υποχρεώσεων Καταναλωτή (ΧΥΚ) ή με τη σύμφωνη γνώμη των μερών, συγκρότηση Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών (ΕΕΔ)) και η διαφορά πρέπει να καταβάλλεται προσπάθεια να επιλύεται εντός είκοσι (20) εργάσιμων ημερών από την υποβολή του σχετικού αιτήματος στην ταχυδρομική επιχείρηση ή σαράντα (40) εργάσιμων ημερών, εφόσον απαιτηθούν πρόσθετα στοιχεία.

Άρθρο 3
Εξέταση της καταγγελίας

1. Η καταγγελία αφού πρωτοκολληθεί, προωθείται στην αρμόδια οργανική μονάδα της Ε.Ε.Τ.Τ., η οποία προβαίνει σε προκαταρκτική εξέτασή της. Αν από την αξιολόγηση αυτή δεν προκύπτουν ενδείξεις παράβασης του νομικού και κανονιστικού πλαισίου την εφαρμογή του οποίου επιβλέπει η Ε.Ε.Τ.Τ., η καταγγελία λογίζεται ως προφανώς αβάσιμη σύμφωνα με την παρ. 5 του παρόντος άρθρου και τίθεται στο αρχείο.

2. Η Ε.Ε.Τ.Τ. εξετάζει την καταγγελία και δύναται να προβεί σε:

α) περαιτέρω διερεύνηση της υπόθεσης,

β) προτάσεις προς επίλυση της διαφοράς (από την Ε.Ε.Τ.Τ. ή από ΕΕΔ),

γ) εισήγηση προς την Ολομέλεια της Ε.Ε.Τ.Τ. για διενέργεια ακρόασης ή ελέγχων, αν κρίνει ότι υφίστανται ενδείξεις περί παραβίασης της νομοθεσίας που διέπει την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών ή παρέχονται στους χρήστες πλημμελώς οι ταχυδρομικές υπηρεσίες και

δ) θέση στο αρχείο της υποθέσεως, αν παρέλκει η εξέτασή της.

3. Η Ε.Ε.Τ.Τ. δύναται να κοινοποιεί την καταγγελία στον φορέα παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών κατά του οποίου στρέφεται η καταγγελία και του παρέχει τη δυνατότητα να εκθέσει τις απόψεις του. Ο φορέας παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών είναι υποχρεωμένος να απαντήσει στην Ε.Ε.Τ.Τ. παρέχοντας τις αιτούμενες πληροφορίες, εντός της οριζόμενης στο έγγραφο της Ε.Ε.Τ.Τ., προθεσμίας. Αν δεν ορίζεται προθεσμία στο έγγραφο της Ε.Ε.Τ.Τ., οι πληροφορίες παρέχονται στην Ε.Ε.Τ.Τ., εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από τη λήψη της επιστολής της. Η Ε.Ε.Τ.Τ. δύναται, κατόπιν υποβολής ειδικά αιτιολογημένου αιτήματος εκ μέρους του φορέα παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών, να παρατείνει την ως άνω προθεσμία. Όλη η ανωτέρω αλληλογραφία μπορεί να κοινοποιείται και στον καταγγέλλοντα.

4. Η Ε.Ε.Τ.Τ. διαθέτει διακριτική ευχέρεια να εξετάζει κατά προτεραιότητα κατά την εφαρμογή του νόμου και δεν είναι υποχρεωμένη να προσδίδει τον ίδιο βαθμό προτεραιότητας στις καταγγελίες που λαμβάνει. Μπορεί να προτάσσει ως κριτήρια προτεραιότητας το δημόσιο συμφέρον που παρουσιάζει μια υπόθεση, τις πιθανές επιπτώσεις στον ανταγωνισμό, την προστασία του καταναλωτή, καθώς και το αποτέλεσμα που προσδοκάται από την παρέμβαση της Ε.Ε.Τ.Τ. σε συγκεκριμένη υπόθεση. Η Ε.Ε.Τ.Τ. σε τακτά χρονικά διαστήματα μπορεί να εξετάζει αν από το σύνολο των καταγγελιών προκύπτει συστηματική παραβίαση των κανόνων που διέπουν την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών από μεμονωμένη επιχείρηση, ή σωρευτικό – πολλαπλασιαστικό αποτέλεσμα από παράνομες πρακτικές, που ακολουθούνται από περισσότερες επιχειρήσεις, και μπορεί να παραπέμψει τις ενεχόμενες ταχυδρομικές επιχειρήσεις σε ακρόαση.

5. Εάν η καταγγελία είναι εκπρόθεσμη, ανώνυμη, αόριστη, προφανώς αβάσιμη, ανεπίδεκτη εκτίμησης ή επαναλαμβάνεται κατά καταχρηστικό τρόπο και χωρίς νεώτερα στοιχεία, τίθεται στο αρχείο με Απόφαση της Ε.Ε.Τ.Τ. ύστερα από εισήγηση της αρμόδιας οργανικής μονάδας. Η απόφαση κοινοποιείται στον καταγγέλλοντα ο οποίος έχει δικαίωμα προσφυγής κατά τις κείμενες διατάξεις.

6. Εάν η καταγγελία εμπίπτει στις αρμοδιότητες άλλης ανεξάρτητης ή διοικητικής ή δικαστικής αρχής, η Ε.Ε.Τ.Τ. οφείλει να τη διαβιβάσει αρμοδίως, κατά τις κείμενες διατάξεις.

Άρθρο 4
Επίλυση διαφορών μεταξύ φορέων παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών ή/και μεταξύ αυτών και του Δημοσίου ή των επιχειρήσεων-χρηστών

1. Με την επιφύλαξη των διατάξεων που αφορούν στις αρμοδιότητες της Ε.Ε.Τ.Τ. σχετικά με τον έλεγχο και τη ρύθμιση και εποπτεία της αγοράς των ταχυδρομικών υπηρεσιών και την επιβολή των σχετικών κυρώσεων, η Ε.Ε.Τ.Τ. επιλύει διαφορές που αναφύονται μεταξύ φορέων παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών στην Ελληνική Επικράτεια ή μεταξύ των επιχειρήσεων αυτών και του Δημοσίου ή των επιχειρήσεων-χρηστών σχετικά με τις υποχρεώσεις που απορρέουν από το Ν.4053/2012 ή και τις Αποφάσεις και τους Κανονισμούς της Ε.Ε.Τ.Τ.

2. Η Ε.Ε.Τ.Τ. επιλαμβάνεται της διαφοράς κατόπιν εγγράφου αιτήματος ενός εκ των μερών και, με την επιφύλαξη της παραγράφου 3, εκδίδει, το ταχύτερον δυνατόν και, πάντως, εντός τεσσάρων (4) μηνών από την υποβολή αιτήματος, εκτός από εξαιρετικές περιπτώσεις, δεσμευτική για τα μέρη απόφαση για την επίλυσή της.

3. Η Ε.Ε.Τ.Τ. μπορεί να αρνείται την επίλυση διαφοράς, αν υπάρχουν άλλοι μηχανισμοί, οι οποίοι, κατά την κρίση της, θα μπορούσαν να συμβάλλουν καλύτερα στην έγκαιρη επίλυση της διαφοράς, σύμφωνα με τις διατάξεις των άρθρων 3 και 5 του Ν.4053/2012. Στην περίπτωση αυτή η Ε.Ε.Τ.Τ. ενημερώνει το συντομότερο δυνατόν τα ενδιαφερόμενα μέρη για την απόφασή της αυτή, εκθέτοντας συγχρόνως και τους λόγους που οδήγησαν στη λήψη της.

Αν η διαφορά δεν έχει επιλυθεί μετά από την παρέλευση τεσσάρων (4) μηνών από την υποβολή του αιτήματος στην Ε.Ε.Τ.Τ. και το αιτούν μέρος, κατά το διάστημα αυτό, δεν έχει προσφύγει σχετικώς σε δικαστήριο, η Ε.Ε.Τ.Τ. επιλαμβάνεται της διαφοράς κατόπιν αιτήματος ενός εκ των μερών και εκδίδει δεσμευτική απόφαση εντός προθεσμίας τεσσάρων (4) μηνών.

4. Όλα τα μέρη τα οποία εμπλέκονται άμεσα στη διαφορά οφείλουν να συνεργάζονται με την Ε.Ε.Τ.Τ. προς το σκοπό της ταχείας και αποτελεσματικής επίλυσής της.

5. Η σχετική απόφαση της Ε.Ε.Τ.Τ., συνοδευόμενη από έκθεση των λόγων επί των οποίων βασίζεται, κοινοποιείται στους ενδιαφερόμενους από την Ε.Ε.Τ.Τ. και, τη-

ρουμένου του επιχειρηματικού απορρήτου, δημοσιεύεται σύμφωνα με τις διατάξεις του ως άνω νόμου.

6. Η διαδικασία επίλυσης διαφοράς, καθώς και κάθε άλλη σχετική λεπτομέρεια ρυθμίζεται στον Κανονισμό Ακροάσεων της Ε.Ε.Τ.Τ., όπως εκάστοτε ισχύει.

7. Η διαδικασία που αναφέρεται στο παρόν άρθρο δεν στερεί από το ενδιαφερόμενο μέρος τη δυνατότητα να προβεί σε καταγγελία ότι άλλος φορέας παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών παραβιάζει διατάξεις του Ν. 4053/2012 (Α΄44) ή του ν. 3959/2011 (Α΄93), ή και να προσφύγει ενώπιον των αρμόδιων δικαστηρίων.

Άρθρο 5
Κυρώσεις

1. Η Ε.Ε.Τ.Τ., εάν διαπιστώσει τη διάπραξη παράβασης, αποφαίνεται για τα ληπτέα μέτρα, ή και την επιβολή κυρώσεων σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν.4053/2012.

2. Η απόφαση της Ε.Ε.Τ.Τ επιδίδεται σε εκείνους στους οποίους αφορά, με δικαστικό επιμελητή ή άλλο δημόσιο όργανο.

3. Η Ολομέλεια της Ε.Ε.Τ.Τ. μπορεί να ανακαλεί την απόφασή της, αν ανακύψουν νέα οψιγενή ή οψιφανή στοιχεία.

Άρθρο 6
Τελικές και Μεταβατικές Διατάξεις

1. Ο παρών Κανονισμός διέπει τις καταγγελίες που υποβάλλονται από την έναρξη εφαρμογής της.

2. Από τη θέση σε ισχύ του παρόντος Κανονισμού καταργείται οποιαδήποτε άλλη απόφαση που ρυθμίζει διαφορετικά τα ζητήματα που αφορά ο παρών Κανονισμός.

Άρθρο 7
Έναρξη ισχύος

1. Η ισχύς του παρόντος Κανονισμού αρχίζει από τη δημοσίευσή του στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, εκτός και αν ορίζεται διαφορετικά σε επιμέρους διατάξεις.

Ο Κανονισμός αυτός να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Μαρούσι, 5 Απριλίου 2013

Ο Πρόεδρος
ΛΕΩΝΙΔΑΣ Ι. ΚΑΝΕΛΛΟΣ

Αριθμ. 687/328 (2)

Κώδικας Δεοντολογίας Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών.

Η ΟΛΟΜΕΛΕΙΑ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

Έχοντας υπόψη :

α). το ν. 4053/2012 «Ρύθμιση λειτουργίας της ταχυδρομικής αγοράς, θεμάτων ηλεκτρονικών επικοινωνιών και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 44/Α΄/07.03.2012), ιδίως τα άρθρα 5 παρ. 1 εδ. ι΄ και 11 παρ. 2 αυτού,

β). το ν. 4070/2012 «Ρυθμίσεις Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, Μεταφορών, Δημοσίων Έργων και άλλες διατάξεις (ΦΕΚ 82/Α΄/10.04.2012),

γ). Το Ν. 2251/1994 «Προστασία Καταναλωτών» , (ΦΕΚ 191/Α΄/16.11.1994) όπως ισχύει,

δ). την Ε.Ε.Τ.Τ. ΑΠ. : 375/10/14.02.2006 «Κανονισμός Διαδικασίας Δημόσιας Διαβούλευσης» (ΦΕΚ 314/Β΄/16.03.2006),

ε). την Ε.Ε.Τ.Τ. ΑΠ. : 667/038/04.10.2012, δυνάμει της οποίας διενεργήθηκε Δημόσια Διαβούλευση από την Ε.Ε.Τ.Τ. για τη ρύθμιση των όρων παροχής υπηρεσιών υπό καθεστώς γενικής αδείας, καθώς και τον καθορισμό των διαδικασιών επίλυσης διαφορών μεταξύ φορέων παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών, μεταξύ αυτών και των χρηστών, και για τη ρύθμιση θεμάτων προστασίας των χρηστών, στο διάστημα 10.10.2012 έως και 31.10.2012, καθώς,

στ). την υπ' αριθμ. 27040/Φ.600/05.04.2013 Εισήγηση της αρμόδιας Υπηρεσίας της Ε.Ε.Τ.Τ.,

ζ). το γεγονός ότι, από τις διατάξεις του παρόντος Κανονισμού δεν επιβαρύνεται, ούτε ο κρατικός προϋπολογισμός, ούτε ο προϋπολογισμός της Ε.Ε.Τ.Τ. και ύστερα από προφορική εισήγηση των Προέδρου και Αντιπροέδρου της Ε.Ε.Τ.Τ. (Μ. Σακκά), αποφασίζει:

Εκδίδει Κώδικα Δεοντολογίας για την Παροχή Ταχυδρομικών υπηρεσιών στους Καταναλωτές, οι διατάξεις του οποίου έχουν ως ακολούθως:

Άρθρο 1
Σκοπός και Πεδίο Εφαρμογής

1. Ο παρών Κώδικας Δεοντολογίας θέτει τις γενικές αρχές και καθορίζει τις διαδικασίες τις οποίες πρέπει να ακολουθεί κάθε πάροχος ταχυδρομικών υπηρεσιών (εφεξής πάροχος) για την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές στο πλαίσιο Γενικής ή Ειδικής Άδειας.

2. Ο παρών Κώδικας Δεοντολογίας ρυθμίζει τα θέματα παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές συμπληρωματικά προς το ισχύον κανονιστικό και νομοθετικό πλαίσιο.

Άρθρο 2
Ορισμοί

Συμπληρωματικά του νομοθετικού πλαισίου και των ορισμών που αναφέρονται σε αυτό αναφορικά με την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών, ορίζονται ως:

α) Προσωπικό Παρόχου: οι εργαζόμενοι με οποιαδήποτε σχέση εργασίας με τον Πάροχο, τα στελέχη, οι προστηθέντες, τα μέλη του δικτύου αυτού και το προσωπικό αυτών, στους οποίους έχει αναθέσει κατ' εντολή και για λογαριασμό του ταχυδρομικό έργο,

β) Σχέση Εργασίας: οι όροι απασχόλησης και η σύμβαση εργασίας μεταξύ εργοδοτών και εργαζομένων συμπεριλαμβανομένης και της κοινωνικής ασφάλισης όπως προβλέπεται βάσει της κείμενης νομοθεσίας,

γ) Επιχείρηση: το σύνολο των υλικών ή άυλων υποδομών, εγκαταστάσεων κ.τ.λ. που χρησιμοποιεί ο Πάροχος προκειμένου να ασκήσει την επαγγελματική του δραστηριότητα στον τομέα παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών,

δ) Ανεπίδοτο ταχυδρομικό αντικείμενο: εκείνο το ταχυδρομικό αντικείμενο, για το οποίο η ταχυδρομική επιχείρηση έχει εξαντλήσει κάθε δυνατή προσπάθεια επίδοσής του, χωρίς αποτέλεσμα.

Άρθρο 3
Βασικές Υποχρεώσεις Παρόχων

Φυσικά ή Νομικά Πρόσωπα που παρέχουν ταχυδρομικές υπηρεσίες οφείλουν να συμμορφώνονται με τις

εκάστοτε διατάξεις των Κανονισμών Γενικών και Ειδικών Αδειών Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών και του Ν.4053/2012, και οποιαδήποτε άλλη πράξη τους τροποποιεί, τους συμπληρώνει ή τους αντικαθιστά σε σχέση με την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών καθώς και με άλλους όρους που ο Υπουργός Ανάπτυξης, Ανταγωνιστικότητας, Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων, η Ε.Ε.Τ.Τ. ή άλλη δημόσια Αρχή, δύναται να επιβάλλει κάθε φορά, σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις, ιδίως σχετικά με τη συμμόρφωση σύμφωνα με τις βασικές υποχρεώσεις των φορέων παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών βάσει του άρθρου 13 του Ν. 4053/2012.

Άρθρο 4
Τιμοκατάλογος παρεχόμενων υπηρεσιών - Παρουσίαση των Χρεώσεων

Ο πάροχος έχει την υποχρέωση να συντάσσει τιμοκατάλογο των παρεχόμενων υπηρεσιών, ο οποίος θα αναγράφει κατ' ελάχιστον τα εξής:

α) την ημερομηνία έναρξης ισχύος του τιμοκαταλόγου (ηη/μμ/έτος), στο άνω μέρος του τιμοκαταλόγου και σε διακριτό σημείο

β) περιγραφή της κάθε προσφερόμενης υπηρεσίας συνοδευόμενη από την τιμή/χρέωση αυτής συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ.

Ο πάροχος να εξασφαλίζει ότι:

1. Η πληροφορία σχετικά με τις χρεώσεις των υπηρεσιών που παρέχει, είναι ακριβής, κατανοητή, ανά πάσα στιγμή επικαιροποιημένη και εύκολα ανακτήσιμη από το χρήστη.

2. Οι χρήστες ενημερώνονται για τις αυξήσεις των χρεώσεων πριν την έναρξη της ισχύος τους, όπως προβλέπεται από την κείμενη νομοθεσία.

3. Ο τιμοκατάλογος θα πρέπει, σε κάθε περίπτωση να αποτυπώνει τις ισχύουσες τιμές της επιχείρησης και να ανανεώνεται όταν υπάρχει κάποια μεταβολή, είτε στις χρεώσεις, είτε στις παρεχόμενες υπηρεσίες, είτε στους όρους παροχής των υπηρεσιών.

4. Παραπομπές, αστερίσκοι, «ψιλά γράμματα», καθώς και λέξεις που ακυρώνουν ή θέτουν υπό αίρεση τις παρεχόμενες υπηρεσίες δεν θα πρέπει να χρησιμοποιούνται, παρά μόνον επεξηγηματικά μιας υπηρεσίας με σαφή και με εμφανή τρόπο. Ιδιαίτερα για υπηρεσίες ταχυμεταφορών ή άλλες υπηρεσίες ιδιαίτερης επίδοσης, για τις οποίες ο χρήστης έχει δεχθεί να καταβάλει το αυξημένο κόστος όπως είναι η αυθημερόν επίδοση ή επίδοση σε διάστημα συγκεκριμένων ωρών ή η επίδοση σε μη εργάσιμη ημέρα κ.τ.λ., το συμφωνημένο επίπεδο της παρεχόμενης υπηρεσίας δεν μπορεί σε καμία περίπτωση να είναι υπό αίρεση με την επιφύλαξη περιπτώσεων κωλύματος λόγω ανωτέρας βίας.

5. Πιθανές προσφορές που παρουσιάζονται στον τιμοκατάλογο, θα πρέπει να είναι κοινές προς όλους τους χρήστες και να επικοινωνούνται με σαφή και κατανοητό τρόπο.

6. Θέματα προβολής και παρουσίασης του τιμοκαταλόγου αφορούν, τόσο την έντυπη μορφή όσο και την ηλεκτρονική.

7. Ειδικώς σε ό,τι αφορά τον τιμοκατάλογο στην ηλεκτρονική του μορφή, αυτός θα πρέπει να είναι εύκολα και γρήγορα ανακτήσιμος από κάθε ενδιαφερόμενο εντός της επίσημης ιστοσελίδας (site) της επιχείρησης. Σε κάθε περίπτωση θα πρέπει να υπάρχει διακριτή διασύνδεση (link) του τιμοκαταλόγου στην αρχική ηλεκτρονική σελίδα (homepage) της επιχείρησης.

Άρθρο 5
Παραλαβή και επίδοση ταχυδρομικών αντικειμένων ταχυμεταφορών

Κατά την παραλαβή των ταχυδρομικών αντικειμένων από το χώρο του αποστολέα ή από το κατάστημα σε περίπτωση που ο αποστολέας έχει επιλέξει να έρθει για να παραδώσει το αντικείμενο, ο πάροχος έχει την υποχρέωση να ενημερώνει το χρήστη:

α) για τις προδιαγραφές της υπηρεσίας που επιλέγει και πιο συγκεκριμένα για τη χρέωση, το χρόνο και τρόπο επίδοσης,

β) για την ύπαρξη της ατομικής σύμβασης την οποία και οφείλει να του παραδώσει,

γ) ότι το ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. δεν αποτελεί φορολογικό στοιχείο,

δ) για τον τρόπο χορήγησης της απόδειξης ή του τιμολογίου παροχής υπηρεσιών σε φυσική ή ηλεκτρονική μορφή και βάσει των προϋποθέσεων που θέτει το Υπουργείο Οικονομικών.

Ο πάροχος:

α) έχει το δικαίωμα να ζητήσει από τον αποστολέα να ανοίξει μπροστά του το δέμα ή το φάκελο και να ελέγξει το περιεχόμενο αυτού.

β) έχει το δικαίωμα να ζητήσει από τον αποστολέα έως δύο επίσημα έγγραφα ταυτοποίησης προσώπου (όπως ταυτότητα, διαβατήριο, δίπλωμα οδήγησης, στρατιωτική ταυτότητα, άδεια παραμονής)

γ) πρέπει να αρνηθεί την αποστολή του ταχυδρομικού αντικειμένου σε περίπτωση που κρίνει ότι αυτό είναι επικίνδυνο για τη δημόσια ασφάλεια και να ενημερώσει ανάλογα τις αρμόδιες αρχές συμπεριλαμβανομένης και της Ε.Ε.Τ.Τ..

δ) έχει την υποχρέωση επίδοσης του ταχυδρομικού αντικειμένου στη διεύθυνση του παραλήπτη στον ίδιο ή σε σύνοικο πρόσωπο, σε περίπτωση απουσίας του παραλήπτη.

ε) οφείλει να καταγράφει στο ΣΥ.ΔΕ.Τ.Α. ενδεχόμενες απαιτήσεις του αποστολέα για ειδικούς τρόπους επίδοσης (όπως ενδεικτικά η αυθημερόν επίδοση ή η επίδοση σε διάστημα συγκεκριμένων ωρών ή η επίδοση σε μη εργάσιμη ημέρα)

Ο χρήστης/αποστολέας:

α) δηλώνει εάν το αντικείμενο είναι εύθραυστο ή εάν έχει ειδική αξία ή ειδικές απαιτήσεις μεταφοράς και ο πάροχος δύναται να ζητήσει την καταβολή πρόσθετων τελών.

β) έχει τη δυνατότητα τηλεφωνικώς ή εγγράφως (π.χ. μέσω τηλεομοιοτυπίας ή ηλεκτρονικού μηνύματος) και εντός χρονικού ορίου και διαδικασιών που ορίζονται από την επιχείρηση ταχυμεταφορών, να αλλάζει τη διεύθυνση επίδοσης του αντικειμένου, αναλαμβάνοντας τυχόν πρόσθετη χρέωση, σε περίπτωση διαφορετικής περιοχής εξυπηρέτησης, βάσει του τιμοκαταλόγου της επιχείρησης ταχυμεταφορών.

γ) ενημερώνεται για τα στοιχεία επίδοσης (ημέρα και ώρα παράδοσης, ονοματεπώνυμο ατόμου που παρέλαβε κ.τ.λ. από την ιστοσελίδα της επιχείρησης ή από εκπρόσωπο της εταιρείας μετά από σχετική ερώτηση του, μέσω τηλεφώνου, email, κ.τ.λ.)

Ο χρήστης / παραλήπτης:

α) έχει τη δυνατότητα να παραλάβει με επιφύλαξη το ταχυδρομικό αντικείμενο, καταγράφοντάς τους σχετι-

κούς λόγους της επιφύλαξης στο ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. Ειδικώς, σε περιπτώσεις που η επιχείρηση ταχυμεταφορών έχει εισάγει την ηλεκτρονική υπογραφή επιβεβαίωσης παραλαβής από τον παραλήπτη, θα πρέπει να μεριμνήσει, είτε για ηλεκτρονική καταγραφή της παραλαβής με επιφύλαξη είτε για σχετική έγγραφη μνεία παραλαβής με επιφύλαξη, ως περιγράφεται ανωτέρω, επί του έντυπου ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. Η επιχείρηση είναι υποχρεωμένη να ενημερώσει σχετικά τον καταναλωτή/παραλήπτη που επιθυμεί να παραλάβει με επιφύλαξη, και ο υπάλληλος της επιχείρησης να διεκπεραιώσει το σχετικό αίτημα, παρουσία του παραλήπτη. Η δήλωση επιφύλαξης μπορεί να πραγματοποιηθεί σε διάστημα μιας (1) ημέρας από την παραλαβή του ταχυδρομικού αντικειμένου από τον παραλήπτη.

β) έχει τη δυνατότητα, τηλεφωνικώς ή εγγράφως (π.χ. μέσω τηλεομοιοτυπίας ή ηλεκτρονικού μηνύματος), και εντός χρονικού ορίου και διαδικασιών που ορίζονται από την επιχείρηση ταχυμεταφορών να αλλάζει τη διεύθυνση επίδοσης του αντικειμένου αναλαμβάνοντας τυχόν πρόσθετη χρέωση, σε περίπτωση διαφορετικής περιοχής εξυπηρέτησης, βάσει του τιμοκαταλόγου της επιχείρησης ταχυμεταφορών.

Επίδοση ταχυδρομικών αντικειμένων και διαχείριση ανεπίδοτων:

Σε περίπτωση ταχυδρομικών αντικειμένων για τα οποία δεν κατέστη δυνατή η επίδοσή τους στους παραλήπτες, ο πάροχος οφείλει τουλάχιστον:

α) σε περίπτωση απουσίας του παραλήπτη, να προβεί σε έγγραφη ειδοποίηση προς τον παραλήπτη και επιστροφή του αντικειμένου σε χώρο της ταχυδρομικής επιχείρησης

β) να προγραμματίσει τουλάχιστον δεύτερη προσπάθεια επίδοσης του αντικειμένου στον παραλήπτη.

γ) να επικοινωνεί τηλεφωνικά με τον αποστολέα ή τον παραλήπτη εφόσον αντιμετωπίζει δυσκολίες στην επίδοση και τους έχουν δηλωθεί τα αντίστοιχα τηλέφωνα επικοινωνίας

δ) σε περίπτωση μη δυνατότητας επίδοσης ή άρνησης του παραλήπτη να παραλάβει το ταχυδρομικό αντικείμενο, αυτό θα επιστρέφεται στον αποστολέα με χρέωση όχι μεγαλύτερη του ποσού που καταβλήθηκε για την αποστολή του.

ε) Ανεπίδοτο θεωρείται ένα ταχυδρομικό αντικείμενο για το οποίο η ταχυδρομική επιχείρηση έχει εξαντλήσει κάθε δυνατή προσπάθεια επίδοσής του, βάσει των ανωτέρω, χωρίς αποτέλεσμα.

στ) Κάθε ταχυδρομική επιχείρηση είναι υποχρεωμένη να διαφυλάσσει τα παραπάνω ανεπίδοτα αντικείμενα, αλλά δύναται να χρεώνει τους πελάτες της για τη φύλαξη τους, με χρεώσεις που πρέπει να γνωστοποιεί εκ των προτέρων σε αυτούς.

ζ) Ο χρόνος φύλαξης ορίζεται σε έξι (6) μήνες από την τελευταία αποτυχημένη προσπάθεια επίδοσης τους αντικειμένου.

η) Ταχυδρομικά αντικείμενα που δεν υπάγονται στην παραπάνω περίπτωση τα οποία δεν είναι δυνατό να επιδοθούν στον παραλήπτη ή να επιστραφούν στον αποστολέα, θα θεωρούνται οριστικά ανεπίδοτα και θα ακολουθείται η διαδικασία δωρεάς σε κοινωφελή ή άλλα Ιδρύματα ή καταστροφής των αντικειμένων αυτών, κατόπιν συντάξεως σχετικού πρακτικού καταστροφής και σύμφωνα με τη διαδικασία που ορίζει η επιχείρηση, μετά από πάροδο τουλάχιστον έξι (6) μηνών.

θ) Από την παραπάνω διαδικασία εξαιρούνται τα αντικείμενα τα οποία έχουν παρακρατηθεί επίσημα ή έχει δηλωθεί από τον αποστολέα ότι έχουν αξία μείζονα των 100,00 ευρώ, οπότε αποδίδονται στην Ε.Ε.Τ.Τ..

Άρθρο 6
Προσωπικό Παρόχου για την Εξυπηρέτηση των Καταναλωτών

Ο πάροχος οφείλει:

1. Να θεσπίζει διαδικασίες για την επιλογή του κατάλληλου προσωπικού που έρχεται σε επαφή με τους καταναλωτές για την πώληση υπηρεσιών, την επίδοση στους παραλήπτες των ταχυδρομικών αντικειμένων και την εξυπηρέτηση των καταναλωτών.

2. Να διασφαλίζει ότι το προσωπικό που ασχολείται με την πώληση/προώθηση υπηρεσιών δίνει σαφείς πληροφορίες για τις υπηρεσίες που παρέχει η εταιρεία σχετικά με το κόστος, το χρόνο επίδοσης και τη διαθεσιμότητα της υπηρεσίας στη συγκεκριμένη περιοχή. Δεν επιδιώκει να παραπλανήσει με κανέναν τρόπο τους καταναλωτές, δίνοντας λανθασμένες εντυπώσεις για την παρεχόμενη υπηρεσία ή τις παρεχόμενες υπηρεσίες άλλων παρόχων και δεν εκμεταλλεύεται αδυναμίες πελατών που ανήκουν σε ευαίσθητες κοινωνικά ομάδες.

3. Να διασφαλίζει ότι το προσωπικό που ασχολείται με την επίδοση των ταχυδρομικών αντικειμένων εμφανίζεται ευπρεπώς, συμπεριφέρεται με ευγένεια ακολουθώντας τις τυπικές διαδικασίες στη συνδιαλλαγή με τον χρήστη, στην εύρεση ή επικοινωνία με τον παραλήπτη, στην επίδοση του ταχυδρομικού αντικειμένου.

4. Να εξασφαλίζει τη δυνατότητα στον καταναλωτή να επικοινωνεί με την εταιρεία του παρόχου μέσω τηλεφώνου, τηλεομοιοτυπίας και e-mail. Στην περίπτωση των δύο τελευταίων, η ανταπόκριση από την πλευρά του παρόχου θα πρέπει να γίνεται εντός μίας (1) εργάσιμης ημέρας.

5. Να παρέχει δυνατότητα εξυπηρέτησης πελατών, με προσωπικό το οποίο έχει εκπαιδευτεί κατάλληλα για το σκοπό αυτό. Σε περίπτωση τηλεφωνικής επικοινωνίας, στην αρχή της επικοινωνίας με τον καταναλωτή, ο υπάλληλος να ανακοινώνει την επωνυμία της εταιρίας και το επώνυμό του και στα ερωτήματα του καταναλωτή να απαντά με τρόπο ευγενικό, απλό, συνοπτικό, ακριβή, σαφή και με χρήση κατάλληλου λεξιλογίου. Το προσωπικό στο τηλεφωνικό κέντρο πρέπει να είναι επαρκές, ώστε, ο χρόνος αναμονής, να είναι εύλογος. Η αναμονή των κλήσεων πρέπει να γίνεται χωρίς χρέωση ή, αν αυτό δεν είναι τεχνικά εφικτό, η κλήση του καταναλωτή να μην απαντάται αν δεν υπάρχει διαθέσιμη γραμμή για την άμεση τηλεφωνική του εξυπηρέτηση ενημερώνοντας τον με ηχογραφημένο μήνυμα να καλέσει αργότερα.

6. Να ενημερώνει το προσωπικό του σχετικά με το περιεχόμενο του παρόντος Κώδικα, το ισχύον θεσμικό πλαίσιο και οποιαδήποτε τυχόν οδηγία λαμβάνει από την Ε.Ε.Τ.Τ. για την εφαρμογή της νομοθεσίας. Το προσωπικό του παρόχου οφείλει να τηρεί τις υποχρεώσεις που απορρέουν από την κείμενη ταχυδρομική νομοθεσία.

Άρθρο 7
Καταγγελίες καταναλωτών – Διαδικασία επίλυσης διαφορών

1. Η Ε.Ε.Τ.Τ. προβαίνει στην εξέταση των παραπόνων των χρηστών, καθώς και στην επίλυση των διαφορών

που αναφύονται μεταξύ του Δημοσίου και των ταχυδρομικών επιχειρήσεων, μεταξύ των ταχυδρομικών επιχειρήσεων, καθώς και μεταξύ αυτών και των χρηστών.

2. Οι πάροχοι ταχυδρομικών υπηρεσιών οφείλουν να τηρούν τα όσα αναλυτικά προβλέπονται στο σχετικό Κανονισμό περί διαδικασίας επίλυσης διαφορών.

Άρθρο 8
ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. – Ε.Σ.Π.Ε.Τ.Α.

1. Το Συνοδευτικό Δελτίο Ταχυμεταφοράς (ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ.) είναι υποχρεωτικό για τις υπηρεσίες ταχυμεταφορών, σύμφωνα με τους όρους του Κανονισμού Γενικών Αδειών και πρέπει να επικολλάται σε κάθε ταχυδρομικό αντικείμενο. Το ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. θα πρέπει να προσαρτάται σε κάθε ένα από τα αντικείμενα, και να φέρει, υποχρεωτικά, τουλάχιστον το μοναδιαίο αριθμό αποστολής, το διακριτικό τίτλο και τα στοιχεία επικοινωνίας της ταχυδρομικής επιχείρησης, το διακριτικό Ε.Ε.Τ.Τ. και τα στοιχεία αποστολέα/παραλήπτη.

2. Σε περιπτώσεις πολλαπλής αποστολής, όπου, δηλαδή αποστέλλονται πολλά ταχυδρομικά αντικείμενα από έναν αποστολέα προς έναν παραλήπτη, σε ένα εκ των αντικειμένων προσαρτάται ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ., σύμφωνα με τα ανωτέρω (master ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ.), ενώ στα υπόλοιπα αντικείμενα είναι δυνατή η χρήση απλοποιημένου αυτοκόλλητου ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. (ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. πολλαπλής αποστολής) το οποίο προσαρτάται σε κάθε ένα από τα αντικείμενα και θα φέρει υποχρεωτικά τα εξής:

- τον μοναδιαίο αριθμό (master αριθμό) της αποστολής,
- τον μοναδικό αριθμό του κάθε τεμαχίου της αποστολής (πχ 1 από 5 τεμάχια (1/5), 2 από 5 τεμάχια (2/5), 3 από 5 τεμάχια (3/5) κ.ο.κ).
- τον διακριτικό τίτλο και τα στοιχεία επικοινωνίας της ταχυδρομικής επιχείρησης

3. Τα αντικείμενα που φέρουν απλοποιημένο ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. καταχωρούνται και παρακολουθούνται στο Ε.Σ.Π.Ε.Τ.Α. της ταχυδρομικής επιχείρησης ως αυτόνομα διακινούμενα ταχυδρομικά αντικείμενα ταχυμεταφορών.

4. Κατά τη διακίνηση, ταχυδρομικών αντικειμένων οι οποίες είτε αφορούν μεμονωμένες αποστολές, είτε μαζικές, εσωτερικού ή εξωτερικού, η επιχείρηση που συνάπτει την ατομική σύμβαση με τον εντολέα/αποστολέα οφείλει να προσαρτά το ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. πάνω στο ταχυδρομικό αντικείμενο. Είναι δυνατή η αλλαγή / μεσολάβηση άλλου παρόχου και διακίνηση του αντικειμένου με το αρχικό ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ., μόνο εφόσον ο άλλος πάροχος ανήκει στο Δίκτυο της εταιρείας ή είναι ο ίδιος εγγεγραμμένος στο Μητρώο Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων της Ε.Ε.Τ.Τ..

5. Είναι δυνατή η διακίνηση εισερχόμενων ταχυδρομικών αντικειμένων από το εξωτερικό με το Σ.Υ.Δ.Ε.Τ.Α. αλλοδαπής επιχείρησης και σε γλώσσα άλλης της Ελληνικής, εφόσον η συγκεκριμένη διακίνηση παρακολουθείται από το Ε.Σ.Π.Ε.Τ.Α. της ταχυδρομικής επιχείρησης που πραγματοποιεί την επίδοση.

6. Σε ό,τι αφορά τα ταχυδρομικά αντικείμενα με προορισμό το εξωτερικό, επιτρέπεται η χρήση, είτε ελληνικού, είτε ξενόγλωσσου ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ., σύμφωνα με τις προτιμήσεις του πελάτη.

7. Σε κάθε περίπτωση, είτε μεμονωμένης είτε άλλου τύπου αποστολής, αποδεικτικά παραλαβής και επίδοσης (υπογραφές) μπορούν να τηρούνται σε ηλεκτρονική ή έντυπη μορφή. Η επιχείρηση ταχυμεταφορών οφείλει να παρέχει τη δυνατότητα στο χρήστη να παραλαμβάνει με επιφύλαξη και αυτό να δηλώνεται εγγράφως, είτε πάνω στο ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ., είτε σε σχετικό ηλεκτρονικό πεδίο, κατά τη διάρκεια της ηλεκτρονικής υπογραφής.

8. Σε κάθε περίπτωση, η επιχείρηση οφείλει να διατηρεί το ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. είτε σε ηλεκτρονική, είτε σε έντυπη μορφή, για τουλάχιστον 6 μήνες.

9. Το Ειδικό Σύστημα Παρακολούθησης και Εντοπισμού Ταχυδρομικών Αντικειμένων (Ε.Σ.Π.Ε.Τ.Α.) είναι υποχρεωτικό για όλες τις υπηρεσίες ταχυμεταφορών, σύμφωνα με τους όρους του Κανονισμού Γενικών Αδειών. Οι πληροφορίες που θα πρέπει να παρέχονται για κάθε ένα ταχυδρομικό αντικείμενο αφορούν:

- τον αριθμό ή κωδικό ταυτοποίησης ταχυδρομικού αντικειμένου,
- τα στοιχεία του αποστολέα και του παραλήπτη,
- την ημερομηνία, τον τόπο και την ώρα παραλαβής και επίδοσης του ταχυδρομικού αντικειμένου,
- το βάρος ή κλιμάκιο βάρους του ταχυδρομικού αντικειμένου,
- το είδος ταχυδρομικού αντικειμένου με ελάχιστη διάκριση σε φάκελο ή δέμα,
- την ημερομηνία/ες και ώρα/ες αποτυχημένων προσπαθειών επίδοσης.

Άρθρο 9
Ατομική Σύμβαση

Οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις αναλαμβάνοντας τη διακίνηση ενός ταχυδρομικού αντικειμένου καταρτίζουν με το χρήστη ατομική σύμβαση στην οποία αναγράφονται οι όροι και οι προϋποθέσεις διακίνησης του.

Η ατομική σύμβαση θα πρέπει να παραδίδεται στον χρήστη (αποστολέα ή παραλήπτη) με τον οποίο συνάπτει τη σύμβαση η επιχείρηση.

Στην ατομική σύμβαση προσδιορίζονται, κατ' ελάχιστον, τα εξής:

α) τα μη αποδεκτά αντικείμενα καθώς και τα αντικείμενα που απαγορεύεται η μεταφορά τους, σύμφωνα με Διεθνείς Συμβάσεις ή /και τις διατάξεις της κοινοτικής ή /και εθνικής νομοθεσίας,

β) το δικαίωμα της επιχείρησης να μην παραλαμβάνει προς διακίνηση αντικείμενα εφόσον ο αποστολέας αρνηθεί την επιθεώρηση τους από εκπρόσωπο της επιχείρησης,

γ) η δυνατότητα ασφαλιστικής κάλυψης του ταχυδρομικού αντικειμένου από τον αποστολέα, και τα ποσά αυτής,

δ) οι αποζημιώσεις για καθυστερήσεις, απώλεια και φθορά αντικειμένων και οι προθεσμίες εντός των οποίων μπορεί να τις διεκδικήσει ο χρήστης.

ε) η διαδικασία επίλυσης διαφορών μεταξύ επιχείρησης και χρήστη

Άρθρο 10
Περιπτώσεις κατά τις οποίες δεν ισχύουν οι υποχρεώσεις των παρόχων ταχυδρομικών υπηρεσιών που αναφέρονται στον παρόντα Κώδικα Δεοντολογίας

1. Ανωτέρα βία, όπως ιδίως έκτακτα γεγονότα, που δεν οφείλονται σε πράξεις ή παραλείψεις της επιχείρησης ή των συνεργατών ή προστηθέντων της, των οποίων οι συνέπειες καθιστούν αδύνατη ή εξαιρετικά δυσχερή τη λειτουργία της επιχείρησης. Σε αυτήν την

περίπτωση, η ταχυδρομική επιχείρηση θα λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα για τη συμμόρφωσή της με τους όρους του παρόντος.

2. Αποδεδειγμένες εγκληματικές ενέργειες στις εγκαταστάσεις ή τα μεταφορικά μέσα, που έχουν ως αποτέλεσμα την απώλεια, βλάβη ή καταστροφή αντικειμένων στο πλαίσιο της ως άνω παραγράφου.

3. Μη εκπλήρωση των συμβατικών υποχρεώσεων, από την πλευρά των χρηστών.

4. Ενέργειες ή πράξεις που είναι αντίθετες με τους νόμους του Κράτους.

5. Μη υλοποίηση της υποχρέωσης της επιχείρησης, κατόπιν επιθυμίας του πελάτη.

6. Αποδεδειγμένα ανυπόστατου αιτήματος.

7. Αποδεδειγμένη υπαιτιότητα του πελάτη.

Άρθρο 11
Έναρξη ισχύος

1. Η ισχύς του παρόντος Κανονισμού αρχίζει από τη δημοσίευσή του στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, εκτός και αν ορίζεται διαφορετικά σε επιμέρους διατάξεις.

Ο Κανονισμός αυτός να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Μαρούσι, 5 Απριλίου 2013

Ο Πρόεδρος
ΛΕΩΝΙΔΑΣ Ι. ΚΑΝΕΛΛΟΣ

02018743107130008

ΑΠΟ ΤΟ ΕΘΝΙΚΟ ΤΥΠΟΓΡΑΦΕΙΟ

ΚΑΠΟΔΙΣΤΡΙΟΥ 34 * ΑΘΗΝΑ 104 32 * ΤΗΛ. 210 52 79 000 * FAX 210 52 21 004